

# Tips till ansökan om kvalitetspriset

I detta dokument finner du ett urval av exempel eller tips på hur frågorna i ansökningsformuläret kan besvaras. Hur du väljer att utforma svaren i din ansökan är inte låst till exemplen utan det är för att ge inspiration.

Varje avsnitt avslutas med en rekommendation för antalet sidor gällande det avsnittet.

Ifylld ansökan skickas till koordinators för kvalitet och planering [Jenny.Nilsson@ uppsala.se](mailto:Jenny.Nilsson@ uppsala.se). Du kommer att få ett bekräftelsemejl på att din ansökan är mottagen.

## Kontaktuppgifter

Organisatorisk enhet som söker priset:

Förvaltning/bolag:

Kontaktperson:

Telefon:

E-post:

## Grundinformation om verksamheten

Beskriv kort verksamhetens:

- Syfte och uppdrag
- Storlek (t.ex. antal brukare/kunder, medarbetare)
- Vilka tjänster som erbjuds de ni finns till för
- Översiktligt organisationsschema

### **Tips och exempel gällande grundinformation om verksamheten.**

Tänk på att de som läser ansökan inte är insatta i verksamheten. Vissa begrepp kan behöva förklaras och undvik förkortningar som inte skrivs ut på något ställe i ansökan.

*Rekommendation antal sidor grundinformation 1-2 sidor.*

## Resultat

Under denna rubrik ska följande framgå:

- Beskriv mål och resultat för er verksamhet.
- Översiktlig redovisning av NKI, medarbetarundersökning, sjukskrivningstal, personalomsättning och ekonomiskt resultat (om uppgifter finns för er verksamhet.)
- Visa på hur era resultat utvecklats över tid och jämför er gärna med andra (jämförliga) verksamheter.
- Beskriv **hur** ni utvärderar era resultat och sedan även **hur** ni använder utvärderingen av era resultat

### Tips och exempel gällande resultat.

Använd gärna tabeller eller grafer för att redovisa resultat inom de angivna områdena och komplettera med en kortare text.

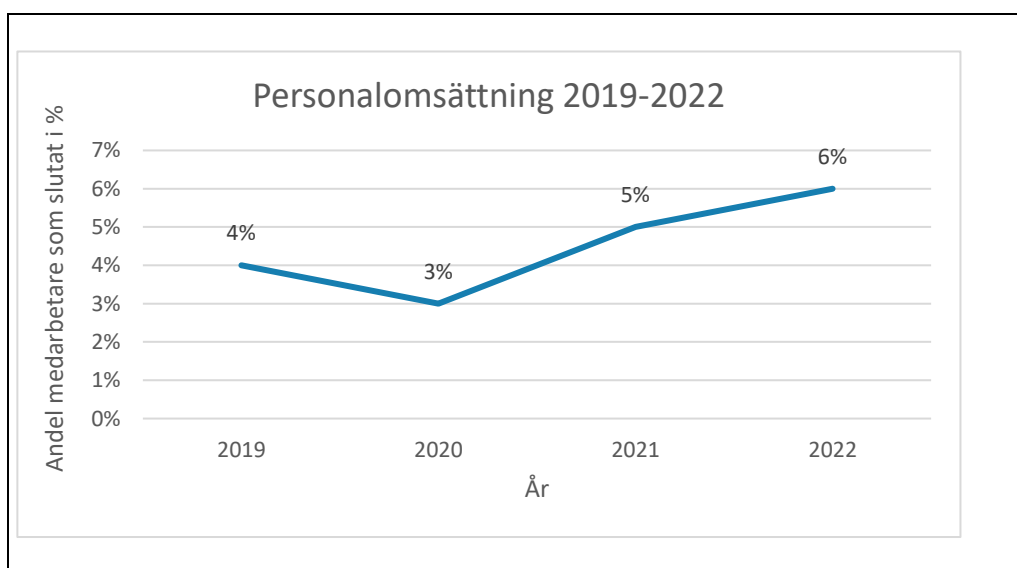
**Tabell 1 Exempel på redovisning av en kundundersökning.**

Resultat av NKI (nöjdkundindex eller liknande undersökningar)		
År 2020	År 2021	År 2022
65	68	74

**Tabell 2 Exempel på redovisning av en medarbetarundersökning.**

	Mål 2022	Resultat 2022	Mål 2021	Resultat 2021	Mål 2020	Resultat 2021	Grönt	Gult	Rött
Andel medarbetarsamtal	90%	89%	85%	86%	83%	83%	>90	>85	<75

**Tabell 3 Exempel på redovisning av personalomsättning.**



*Rekommendation antal sidor resultat 2-4 sidor.*

## Arbetsätt

Under denna rubrik ska följande framgå:

- Beskriv vilka behov och förväntningar de ni finns till för har samt **hur** ni tar reda på dessa.
- Beskriv hur ni utformar verksamheten utifrån de ni finns till för, det vill säga vad har ni för arbetsätt, rutiner, metoder och liknande för att uppfylla deras behov och förväntningar samt **hur** arbetar ni med dessa.
- Berätta om vilka andra aktörer ni samarbetar med (kan vara både interna och externa) och ge exempel på hur era samarbeten skapar värde för de ni finns till för.
- Beskriv på vilket sätt ni upplever att era arbetsätt påverkar ert resultat.

### Tips och exempel gällande arbetsätt.

**Tabell 4 Exempel på beskrivning från Uppsalahem gällande hur de tar reda på kund och intressentbehov.**

Olika metoder för att identifiera kund- och intressentbehov:

- Intressentanalys.
- Väsentlighetsanalys.
- Kundundersökning.
- Varumärkesundersökning.
- Marknadsanalys.
- Entreprenörs- och leverantörssamverkan.
- Bevaka myndighetskrav.
- Kundpanel.
- Nätverk.
- Benchmarking.
- Bomöten.

#### KUNDUNDERSÖKNING - KUNDNÖJDHET

I vår kundundersökning får vi ett mått på vår upplevda kvalitet genom att ta reda på hur våra kunder upplever boendet. Kundundersökningen består av ett 80-tal olika frågor kopplat till boende. Snabbare reaktionsförmåga är viktigt för att hänga med i en allt snabbare förändringstakt och under senaste året har vi utvecklat vår undersökningsmetod.

Istället för att som tidigare genomföra kundundersökning en gång per år gör vi det nu istället varje månad. Detta hjälper oss att snabbare identifiera och åtgärda förbättringsbehov. Kundundersökningen skickas ut automatiskt varje månad till en tolftedel av våra kunder, via våra nya boendeapp. Det finns ingen risk att samma hyresgäst får undersökningen två gånger och när året är slut ska samtliga hyresgäster ha fått möjlighet att delta i undersökningen.

Den femte varje månad finns ett resultat tillgängligt i ett analysverktyg på webben. När resultatet från kundundersökningen är på plats identifierar vi förbättringsbehov och planerar förbättringsaktiviteter, följer upp våra tidigare förbättringsåtgärder och mål, samt tar lärdom av de förbättringar som fungerat bra och mindre bra.

**Tabell 5 Exempel på beskrivning från Fritid Uppsala gällande samarbeten med andra aktörer.**

Samtliga enheter har stort fokus på samverkan med andra aktörer och på det sättet skapa värde för brukarna, medarbetarna och organisationen. Nedan följer några exempel på detta.

- Inom fritidsverksamheten finns en aktiv samverkan med föreningar. Stenhagens fritidsgård har särskilt framgångsrikt arbetat med att introducera olika föreningar i sin verksamhet. Utveckling av "fritidslotsar" är under upparbetning i Stenhagen, Gränby och Gottsunda.
- Under 2021 har ett samarbete med Mentor Sverige, som är en ideell organisation som arbetar med mentorskap för ungdomar, inletts. Genom verktyget mentorskap har verksamheten arbetat med att ge ungdomar stärkt självkänsla, utökad egenmakt och mer framtidstro.
- Fritidsverksamheten har under året startat ett gemensamt projekt i Sävja tillsammans med Uppsala Ungdomsjour med syfte att utveckla metoder och samverkansformer för att tidigt bryta kriminellt beteende hos barn och unga.

*Rekommendation antal sidor arbetssätt 3-6 sidor.*

## Verksamhetsutveckling

Under denna rubrik ska följande framgå:

- Beskriv hur ni arbetar för att förbättra era arbetssätt och effekter/resultat.
- Ge exempel på genomförda utvecklingsinsatser under de senaste 1-2 åren och vilka effekter insatserna fått för era resultat.
- Beskriv hur ni kom fram till att genomföra just de utvecklingsinsatser ni genomförde.
- Berätta om hur ni uppmuntrar medarbetare och de ni finns till för att komma med idéer, klagomål och förbättringsförslag samt hur ni mottar och arbetar med dessa.
- Ge exempel på idéer, klagomål eller förbättringsförslag som inkommit de senaste 1-2 åren och som lett till nya/förbättrade arbetssätt.

### Tips och exempel gällande verksamhetsutveckling.

**Tabell 6 Exempel på beskrivning från Fritid Uppsala gällande genomförda utvecklingsinsatser de senaste 1-2 åren.**

De senaste åren har följande utvecklingsarbete genomförts:

- Utvecklat verksamhet Uppsala Summer zone sommaren vid Studenternas 2021 i samverkan med idrott & fritid SBF. Fritid Uppsala bemannade verksamheten hela sommaren och ansvarade för handledning av

feriearbetare. Syftet var att öka antalet aktiva barn och ungdomar samt verka för en mer inkluderande och jämlik fritid. Verksamheten var mycket uppskattad och besöktes av drygt 15 000 personer.

- Under pandemin har stort arbete lagts på digitalisering. Ett nätverk med medarbetare från samtliga enheter träffades kontinuerligt och delgav varandra erfarenheter och tips på digitala aktiviteter. Grand har utvecklats som livescen med utveckling av streamingtjänster. Det har resulterat i många nya besökare och spelningar.
- Verksamheten har en suicidpreventionssamordnare som har deltagit i det kommunövergripande arbetet. Samordnaren har deltagit i instruktörsutbildningen "Första hjälpen till psykisk hälsa" samt erhållit certifikat i att hålla utbildningar. Tolv medarbetare har deltagit i utbildningen "Första hjälpen till psykisk hälsa".

**Tabell 7 Exempel på beskrivning från Uppsalahem gällande hur de arbetar med idéer från medarbetare.**

#### IDÉER FRÅN MEDARBETARE

Vi har flera olika förbättringskanaler där medarbetare kan bidra med idéer för utveckling av verksamheten.

Det är varje chefs ansvar att hantera förbättringsbehov och –förslag inom respektive avdelning. I samband med arbetsplatsträffar finns möjlighet att diskutera förbättringsbehov.

Uppsalahems Idésluss, vårt verktyg för att hantera förbättringsförslag, är lättåtkomlig från intranätet och här kan medarbetare lämna förbättringsförslag. Kvalitetsansvarig går igenom samtliga förslag, identifierar vilken roll i företaget som är lämpligast att hantera respektive fråga och tilldelar ansvarig för hantering av respektive förslag. Kvalitetsansvarig följer upp status för öppna förbättringsförslag månatligen för att säkerställa att processen inte stannar upp och ärenden blir liggande. Cirka 20 förslag inkommer varje år. Sedan starten 2018 har vi 65 avslutade och i skrivande stund 10 pågående förbättringsförslag. Vi ser en stor potential i att öka antalet förbättringsförslag från medarbetarna.

Inom ramen för vårt arbete med att etablera en effektiv processledning har vi hunnit kartlägga ett drygt 30-tal processer på aktivitetsnivå. I detta arbete har berörda medarbetare bidragit med att kartlägga nuläget och identifiera förbättringspotentialer.

Även Medarbetarundersökningen används för att identifiera förbättringsbehov.

*Rekommendation antal sidor verksamhetsutveckling 3-6 sidor.*

## **Bilagor**

Om ytterligare dokumentation bifogas ansökan – antingen i ytterligare filer eller i denna Wordmall – så ska du här ange vilken dokumentation detta är och vad den innehåller.